

ИН ВАЦИИ

БАНКИ

- Стават технологични компании
- Живеят в мобилния телефон
- Предлагаат всички финансови услуги
- Клиентите поемат контрола върху своите операции



Петя Димитрова, главен изпълнителен директор на Пощенска банка



Теодора Петкова, главен изпълнителен директор на УниКредит Булбанк



Петър Андронов, главен изпълнителен директор на ОББ, председател на УС на Асоциацията на банките

ВИЗИОНЕРИ



Тамаш Хак-Ковач, главен изпълнителен директор на Банка ДСК



Живко Тодоров, изпълнителен директор на ББР



Никола Бакалов, главен изпълнителен директор на Fibank

(Не)Видимият свят на сигурните пари



Българите се отнасят положително към традиционните банки и вярват, че физическите им клонове ще съществуват и след 10 години.

(Не)Видимият СВЯТ на сигурните пари

РУМЯНА ДЕНЧЕВА

Изживяванията при среща с приятели са незаменими, а всичко друго може да се купи, звучи в една реклама за финансови услуги. Ако се перифразира, описва точно бъдещето на банките. Защото занапред срещата с banker на живо ще е по-скоро екзотично изключение - за всичко ще има онлайн услуги.

Дигитализацията на банките започна преди повече от 10 години, но пандемията през 2020-а ускори процеса неимоверно. Тоталната промяна в живота на всички наложи голяма част от банките да намалят работното време на клоновете си, а част от тях дори бяха затворени. На тяхно място се появиха много бързо дигитални услуги, сред които откриване на сметка, дистанционни методи за идентификация, както и нови методи за безконтактно плащане, показва проучване на консултантската компания „Делойт“ за степента на развитие на дигиталните банкови услуги през 2020 г.

В България в проучването са включени 10 от най-големите банки. То е показало, че у нас вече се предлагат услуги като изцяло онлайн заявление за откриване на сметка, подобрени са и са добавени нови услуги при мо-

● В кризата банките са все така стабилни и гъвкави - всеки трети лев от инвестициите е за дигитализация, моделът следва потребностите на клиентите

● Банкирането все повече е онлайн вместо в класически офис

билното и интернет банкирането.

Клиентите имат достъп и до дигитални банки,

онлайн трансакции, включително покупка на валута, валутни курсове, удобно и лесно извършване на справки, погасяване на задължения по кредити, онлайн заявки за заеми и кредитни карти и други. Добавени са и иновативни услуги, реализирани чрез използването на изкуствен интелект като чатботове и консултации за различните продукти.

Проучването показва, че българските банки предлагат голям брой онлайн услуги в помощ на клиентите, но има известно изоставане при придружаващите услуги. Причината за това обаче се корени не в банките, а у потребителите, част от които все още предпочитат личното общуване с banker и обслужване на гише.

Проучване на

Mastercard за дигиталните платежни услуги през трудната 2020 г. показва, че европейците имат положителна нагласа към нарастващата роля на онлайн банкирането. И че

фокусът е изместен към достъпността и гъвкавостта на решенията,

докато преди това на преден план са били възможностите за пестене на време и простотата за работа с онлайн услугите. Причината за промяната на потребителските нагласи безспорно е в пандемията - хората сега се интересуват от достъпността до парите си и бързото разпореждане с тях.

Като ключови предимства на онлайн банкирането и възможностите за мобилни плащания се посочват още пестенето на време, лесният начин за употреба и подходящи за начина на живот - мобилен, динамичен, гъвкав.

Явно обаче, че тенден-

цията се променя - специално за България се оказва, че

98% от хората биха обмислили използване на дигитални банкови решения заради сигурността,

удобството, по-ниските такси и бонусите, които могат да получат. Страната ни е на първо място в Европа по брой на хората, които биха обмислили преминаване към дигитална банка в близките 12 месеца.

Българите се оказват и с най-силно положително отношение към новите технологични решения, които са безопасни и улесняват финансовите им операции. Като допълнителна функционалност, от която биха се възползвали, посочват приложение, което на едно място да показва информация за сметки и спестявания. И вече се разработват такива. През 2021 г. дори се очаква да има услуги, при които

клиентите да получат възможност да добавят на едно място акаунтите си от различни банки

Нараства интересът и към банки без клон, тоест изцяло дигитални. Същевременно спада недоверието относно сигурността на дигиталните банкови решения, а се повишава интересът към отстъпки и възможността за намаляване на разходи. Поради това не е учудващо, че близо 30% от инвестициите в банковия сектор са за дигитализация, все по-често се говори за възможност за достъп до банкови продукти и услуги чрез всички канали в една обща дигитална система. А иновациите вървят с акцент върху сигурността.

Друго изследване на финансова институция показва тенденциите в промяната на потребителското поведение през тази година. Изводът е, че има неоспоримо пренасочване към дистанционните канали, като близо

50% от заявките за отпускане на финансиране се подават онлайн

Потребителите използват интернет не само за кандидатстване за кредит, но и за обслужване, както и възможностите за плащане на вноски чрез сайта на банката, чатбот за справки.

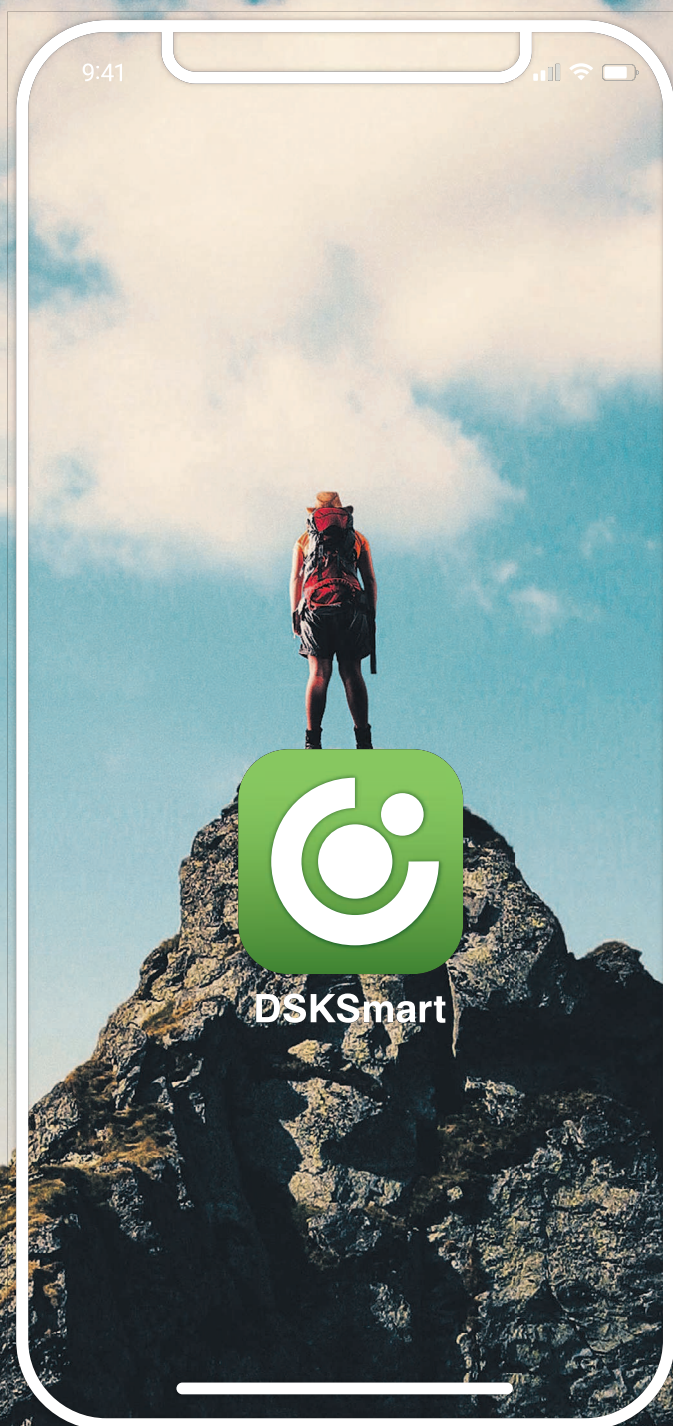
Постоянно растящият брой на онлайн заявления показва, че хората са все по-уверени при използването на дигиталното банкиране, а предимствата са ясни - възможност за кандидатстване за финансиране по всяка време, бърза и улеснена процедура.

Друга ясна тенденция в потребителското поведение е все по-честото обединяване на задължения. Чрез него се спестяват време и пари, тъй като се плаща една вноска към една кредитна институция. Потребителите вече приоритизирани проектите, за които търсят финансиране. В пандемията основно потребителски заеми се търсели за лечение и ремонти и все по-малко за почивки и развлечения. Най-често за потребителски кредит кандидатстват хора на 30-49 години, но най-големите суми заявяват потребителите на 50-59 години.

Въпреки ясните тенденции за бъдещето на банкирането в България

физическото съществуване на банките категорично има своето място

все още. Хората се отнасят положително към традиционните банки и вярват, че физическите клонове ще съществуват и след 10 години. А като основен източник на достоверна информация относно управлението на парите си повечето клиенти продължават да слагат на първо място банките.



Едно приложение с много приложения

Банкирайте мобилно с DSK Smart

www.dskbank.bg • Контактен център: 0700 10 375 • *BDSK (*2375)

Топбанкери визионери

1. Как си представяте банката на бъдещето?

2. Готов ли е българинът за новостите в банкирането?



Петя Димитрова, главен изпълнителен директор и председател на УС на Пощенска банка

Хората сами ще поемат контрол върху своите операции

1. Банката на бъдещето е дигитална и позволява на клиентите да банкират от разстояние. Затова Пощенска банка стартира кампанията Bank@Home, с която насърчи клиентите да си останат у дома и да банкират дистанционно. Дадохме им възможност да заявяват онлайн и получат дебитни и кредитни карти на желан от тях адрес. Всеки момент ще стартираме и специалния ни мобилен портфейл, с който клиентите ни ще могат да получат още повече банкови услуги през телефона си. Ще предложим и възможността за подписване на договори от разстояние чрез електронен подпис, с което да „спестим“ още малко от необходимостта да посещават банков офис.

Банката на бъдещето дава възможност на клиентите сами да поемат контрол върху своите операции. Затова въ-

ведохме и дигитални зони за експресно банкиране в нашите клонове, които осигуряват повече бързина и удобство на клиентите ни.

Банката на бъдещето обръща внимание и на вътрешните си процеси. Затова бяхме първата банкова институция у нас, която осъществи мащабна и сериозна оптимизация и само в рамките на 6 месеца, използвайки Robotic Process Automation технологии, оптимизира работата на 20 ръчни процеса в „Кредитна администрация“. За да подобрим комуникациите между екипите, въведохме и специално мобилно приложение Digital Office, с което можем да управляваме още по-лесно вътрешните си процеси, и това е изключително удобно, тъй като имаме много офиси и служители в цялата страна.

2. Пандемията безспорно промени банковия сектор към желаната посока на дигитализация и предоставянето на иновативни услуги от разстояние. Сега, съвсем очаквано, наблюдаваме ръст на потреблението през дигиталните ни канали - увеличено използване на мобилното и онлайн банкиране, кандидатстване за кредит онлайн, както и ръст на плащанията с карти за сметка на тези в брой.

Стратегията ни е да развиваме иновативните ни дигитални канали, сред които са мобилното банкиране, специалните дигитални зони за експресно банкиране, мобилното приложение EVA Postbank за връзка с експерт на банката в реално време чрез функцията live chat.

Българският потребител приема радостно иновациите. От средата на годината работят новите ни дигитални зони за експресно банкиране в 32 офиса на банката в 15 града в страната. Обратната връзка е повече от положителна, тъй като клиентите високо оценяват факта, че на тях могат сами да извършват около 90% от касовите операции. Това ни стимулира да продължим да ги развиваме и постепенно смятаме да въведем такива зони във всички наши клонове в страната.

Традиционното банкиране в клоновете няма да изчезне. Винаги ще има и такива клиенти, които ще предпочетат личния контакт и ще искат персонално отношение, консултация и среща лице в лице със своя личен banker.



Теодора Петкова, главен изпълнителен директор и председател на УС на УниКредит Булбанк:

Банките на бъдещето са по-близо до клиента

1. Клиентите ни казват, че очакват от нас три неща - сигурност и спокойствие, индивидуализирани предложения и очакване да сме невидим, но силен партньор. Техните желания и предпочитания са в основата на тенденциите за развитието на банковата индустрия. Това предопределя и най-важната характеристика на банката: да е близо до хората. Като представител и мениджър от индустрията, а и като клиент на банка знам, че бъдещите тенденции поставят клиента във фокуса. Това ме кара да съм оптимистична. По повод Деня на банкера поздравявам колегите от целия сектор за това, че в тази криза ние сме част от решението.

2. Когато ходя до аптеката, до магазина, ми прави впечатление, че все повече хора плащат с телефона си, дори не с карта или кеш. Безконтактните карти също вече са масов продукт. Друг пример: по време на мораториума около половината от предоговарянията за заемите стана изцяло дистанционно. Тези единични наблюдения са част от тенденцията всеки от нас да осъзнава удобството на дистанционното банкиране. Наскоро предизвикахме един талантлив млад кинорежисьор и влогър Крис Захариев да обиколи България само с мобилен телефон. Дори извън големите градове успяваше да си плати само с телефона си. Видеата на Крис Захариев в нашия YouTube канал бързо минаха общо над половин милион гледания. В тях той споделя за новите възможности за банкиране чрез Bulbank Mobile, което е най-сваляното финансово приложение у нас. Това показва две неща. Първо, г-н Захарев е безспорно суперталантлив млад артист. Но също и че все повече хора се интересуват от дистанционните форми на банкиране, които са на пазара. И не биха искали да изпуснат да са едновременно модерни, но и да банкират бързо, сигурно и удобно.

Виртуален ПОС терминал

Събитията през 2020 г. допринесоха за изключителен ръст при онлайн търговията. На практика на търговците с онлайн магазините не им се наложи да прекъсват своята дейност, а на тези, които до този момент не предлагаха подобно решение, им се наложи бързо да предприемат действия в тази насока. Един от ключовите компоненти за всеки онлайн търговец, чийто бизнес е свързан с продажба на стоки или услуги чрез онлайн система в онлайн магазин, уебсайт, мобилно приложение, резервационна система и изисква плащане с карта. По този начин търговците гарантират на клиентите си сигурни плащания в реално време. Чрез виртуалния ПОС терминал се приемат плащания с карти Visa, Mastercard и Maestro, издадени от местни и чуждестранни банки.

Връзката между електронната система на търговеца и банковата система е защитена чрез съвременни, криптографски механизми. Това гарантира сигурността на всяка направена трансакция. Освен това търговецът получава регулярни справки за извършените плащания и движенията по фирмена сметка, с което подобрява отчетността.

ПИБ предоставя и ексклузивна възможност за изпълняване на периодични плащания на абонаментен принцип. Картата на потребителя се регистрира за периодични плащания в системата на банката при първата трансакция. „Виртуален ПОС терминал“ от Fibank предлага още: безплатно активиране; без такса поддръжка на терминалното устройство; безплатна техническа поддръжка.

Сред останалите предимства на услугата са: възможност за промяна на визуализацията на страницата за плащане и поддържането на различни езици; персонален служител от отдел „Управление и връзки с клиенти - ПОС терминали“, който ще бъде отговорен за личното обслужване в процеса на интеграция и на приемане на плащания с банкови карти.

Потребителският кредит е един от най-сигурните и удобни начини за получаване на допълнителни средства. Избирайки потребителски кредит от Първа инвестиционна банка, клиентите получават едни от най-добрите условия на пазара, редица допълнителни предимства, в т.ч. и възможност за застраховка, както и сигурност и удобство при кандидатстването и усвояването на средствата от кредита.

Още през 2019 г. банката представи уникална по рода си система за изцяло онлайн кандидатстване и подписване на договор за потребителски кредит - чрез приложението Evrotrust. Благодарение на дигиталното си решение Първа инвестиционна банка осигурява възможност на своите настоящи и потенциални клиенти да кандидатстват за потребителски кредит от банката бързо, сигурно и удобно, без да е необходимо да посещават банков офис. Интуитивната дигитална система води клиента стъпка по стъпка до завършването на процеса по кандидатстване. Всички параметри са достъпни и подробно описани в сайта www.credit.fibank.bg

В условията на пандемията банката успя изключително бързо да предложи същата възможност и при кандидатстване за безлихвени кредити по Програма за гарантиране на безлихвени кредити в защита на хора, лишени от възможността да полагат труд поради пандемията от COVID-19.

Потребителски кредит - изцяло онлайн



„От години говорим за момента, в който ежедневното банкиране ще се пренесе от банковия салон към онлайн средата. През пролетта на 2020 г. този процес беше ускорен от пандемията, причинена от COVID-19. Благодарение на иновативните технологични решения, които успешно имплементирахме през последните месеци, успяваме бързо и качествено да реализираме редица продукти и услуги, съобразени изцяло с новите потребности на нашите клиенти.“

Никола Бакалов,
главен изпълнителен директор
и председател на Управителния съвет
на Първа инвестиционна банка

Клиентите на Fibank могат да банкират изцяло дистанционно

Fibank е водещата банка в дигиталното банкиране, онлайн разплащанията, кредитирането, спестяванията на гражданите и инвестициите в бизнеса.

Последователната политика, която банката прилага в своята стратегия за дигитално развитие, изигра ключова роля при промените през 2020 г., когато почти всяка част от ежедневието ни се измести в онлайн среда-

Първа инвестиционна банка
е синоним на иновации в
банковия сектор в България

та. За много кратки срокове Fibank предложи редица продукти и услуги, разработени специално за нововъзникналите клиентски потребности. Банката първа обяви, че ще осигури възможността за отлагане на кредитни задължения на клиентите си, които

срещат затруднения в пандемията, причинена от COVID-19. Специално разработен пакет от безплатни дигитални услуги осигури на клиентите възможност да банкират пълноценно от сигурността и спокойствието на домовете си.

През годините банката

та инвестира все повече усилия и средства в развитието на дигиталното банкиране. Електронното банкиране „Моята Fibank“ и мобилното приложение My Fibank се отличават с богатия си набор от продукти и услуги за изцяло дистанционно банкиране. Клиентите имат достъп до богатата справочна информация, възможности за извършване на преводи, заявка за касови операции, плащания от и към бюджета, на комунални услуги. Потребителите могат самостоятелно да дигитализират своите карти, да променят лимитите им, да замразяват или блокират/деблокират картите си, да погасяват вноски по кредитни карти, да управляват спестяванията си.

Когато говорим за картови разплащания, името на една банка - Fibank, се асоциира с иновации, скорост, нови технологии. И докато през 2020 г. вече е съвсем нормално да плащаш с телефона си навсякъде, то едва преди 4 години това беше изцяло нова и непозната услуга в България. И доста често клиентите на Първа инвестиционна банка срещаха изненадани погледи, когато използват телефона си вместо банкова карта.

Още през 2010 г. Fibank бе първата банка в България, които предложи безконтактните плащания на българския пазар - в партньорство с Mastercard. 6 години по-късно - през пролетта на 2016 г., банката и Mastercard представиха първото в България мобилно плащане чрез NFC технологията - дигитал-

Fibank - лидер в картовите разплащания

ната карта от Fibank.

Иновативният поглед към бъдещето на разплащанията отбелязва успешни проекти и през следващите години. В сферата на разплащанията 2019 г. ще бъде запомнена с дългоочакваното влизане на Apple Pay в България. Клиентите на Fibank отново бяха едни от първите, които се възползваха от услугата, като добавят картите си Mastercard към Apple Wallet. А малко преди влизането на Apple Pay в Бълга-

рия друга услуга за безконтактни разплащания осигурява още една високотехнологична опция за картодръжателите на Fibank - успешната интеграция с Garmin Pay - или плащане със смарт-часовник Garmin.

Година по-късно - през ноември 2020 г., технологичното решение за дигитализиране на карти Visa е напълно готово и картите от този бранд също могат да бъдат дигитализирани в Android устройства или добавяни към Apple Wallet.

Първа инвестиционна банка продължава усърдната си работа в тази насока и се очаква в началото на следващата година да предложи още една дългоочаквана на българския пазар услуга, която ще позволи дигитализирането на карти в почти всички устройства.

Топбанкери визионери

1. Как си представяте банката на бъдещето?

2. Готов ли е българинът за новостите в банкирането?



Никола Бакалов, главен изпълнителен директор и председател на УС на FIBank:

Банката на бъдещето ще предлага всички финансови услуги

1. 2020 г. ускори процесите, които очаквахме да се случат постепенно през следващите няколко години. Бъдещето на банкирането безспорно е в дигиталните услуги. Разбира се, личният контакт, персоналното внимание и отношение винаги ще бъдат на почит независимо от средата, в която се случват. Банката на бъдещето съчетава знанието на традиционните банки и високите технологии, за да предложи на гражданите и бизнеса все по-добри продукти и услуги, грижейки се за тяхното спокойствие, безопасност и спестявайки от времето и разходите им, като същевременно се грижи за здравето и комфорта на своите служители. В много отношения нашата банка вече е банката на бъдещето: ние от FIBank сме бързи, гъвкави, иновативни. Гледаме още по-напред и винаги се стремим да предложим банкиране поне „една крачка напред“ спрямо пазара.

Банката на бъдещето ще бъде технологично място с възможност за предоставяне на всички днес познати ни финансови услуги. Границата между банков продукт, общозастрахователен, животнозастрахователен или пенсионноосигурителен продукт ще е силно размита. Всички тези продукти от бъдещето ще се предлагат в банките на бъдещето. Там ще присъстват и продукти и услуги от сфери, които днес не присъстват в банковите офиси.

2. Българите отдавна сме в крак с новите тенденции. Събитията през 2020 г. ясно показаха, че българите сме адаптивни към ползите от нововъведенията. Ние сме критични, даваме много бърза и обективна обратна връзка и благодарение на нея ние от Първа инвестиционна банка предоставяме адекватни продукти и услуги.

Клиентите на FIBank винаги са били изключително отворени към новите възможности в банкирането. И колкото по-достъпни правим за тях най-новите технологии, толкова повече те очакват от нас да предложим първи следващото решение. Именно тази тяхна критичност, бърза адаптивност и желание да се докоснат първи до най-съвременните предложения ни дават мотивация и стремеж да вървим стремглаво напред. Подготвяме още нови продукти и услуги от ново поколение за всички клиенти на Първа инвестиционна банка и ще ги изненадаме приятно през 2021 г.



Тамаш Хак-Ковач, главен изпълнителен директор и председател на УС на Банка ДСК:

Банката на бъдещето ще живее в мобилния телефон

1. По своята същност банката на бъдещето няма да се различава съществено от банката на миналото или настоящето. Една банка трябва да разрешава единствено и само три реални проблема на своите клиенти - съхраняване на парите им (депозити), трансформиране на парите им (депозити в заеми) и движение на парите им (плащания).

Това не се е променило от десетилетия, ако не и от векове. Банкирането е все по-силно регулирана среда, което го прави непривлекателно за навлизане на големи технологични платформи. Това обаче не означава, че те няма да се опитват да отхапят парче от нашата торта, но прогнозирам, че през цялото време усилията им ще се сблъскват с регулаторни бариери.

2. Иновациите ще продължат да се фокусират върху подобряване на клиентското преживяване и оперативните процеси. Банката на бъдещето ще живее в мобилния телефон, което ни принуждава да опростим значително продуктите и процесите, за да съответстват на размера на малкия екран и на drag & drop и one click преживяването в големите технологични платформи. Иновациите в технологиите като биометрия и разпознаването на глас ще бъдат интегрирани в нашите приложения, когато станат повсеместни.

Банковият клон ще продължи да се развива заедно с иновациите, които вече можем да наблюдаваме в големите търговски обекти (най-известният пример е Apple Store). Вярвам, че банковият клон на бъдещето ще има три зони: клиентът ще влиза в разширена и удобна денонощна зона с многофункционални банкомати. Следващата зона ще бъде дигиталната зона, в която можем да покажем и демонстрираме нашите продукти и услуги, а клиентът ще може да пробва различни приспособления и устройства. Тази зона ще бъде свързана с преживявания и сближаване на хората. Третата последна зона ще бъде мястото за среща с вашия съветник, за да можете да извършвате сложни трансакции или да разрешавате проблеми.

САМУИЛ ОГНЯНОВ

- Програмата в помощ на бизнеса през ББР се разширява. Какво е новото в нея?

- Веднага след като бе обявено извънредно положение през пролетта, бе необходимо да се гарантира на бизнеса, че ще има достъп до кредитиране и ликвидност.

Така ББР пое ролята на един от основните антикризисни инструменти на българското правителство. Гаранционната програма за ликвидна подкрепа на бизнеса, пострадад от пандемията COVID-19, имаше една важна цел - временната неплатежоспособност да не доведе до трайна несъстоятелност на малките и средните предприятия. Същевременно бе важно да се дадат уверения и гаранции, че кредитирането няма да спре. Затова беше предоставена възможността на пострадалите малки и средни предприятия да изтеглят гарантиран от ББР кредит с гратисен период и с намалено обезпечение на стойност до 300 хил. лева.

Министерският съвет взе решение да се разширят параметрите на програмата, като се даде шанс на по-голям брой компании да се възползват от нея. Удължихме срока за кандидатстване до края на юни 2021 г., увеличихме и размера на заемите. Сега

малките и средните фирми могат да получат до 1 млн. лева,

а големите компании, които са търговски дружества – до 2 млн. лева. Така ще се подкрепят големи местни производители, чийто бизнес осигурява заетост в регионите, както и предприятия, включително в сферата на туризма и транспорта, които до този момент не можеха да се възползват от правителствената мярка.

По тази антикризисна програма в ББР продължава да гарантира 80% от размера на кредитите, отпускани от търговските банки. С една година ще бъде удължен и срокът на предоставената от ББР гаранция за портфейлите от кредити на търговските банки – от 5 на 6 години.

- Как могат фирмите да кандидатстват?

- Компаниите трябва да отговорят на поне едно от условията по програмата - да имат спад в оборота след първото тримесечие на 2020 г., да не са получили вземания от клиенти или да не са разплатили на доставчици конкретни суми. Също - да са спрели доставки от внос или да са отменили договори за износ. Може още да са намалили броя на служителите си, да са затворили производствени съоръжения и офиси. Изискванията са публикувани на сайта на ББР и по тях няма съществени промени.

Компаниите е добре да имат предвид, че е нужно техническо време, за да започне приемът на документи по новите условия. Преди дни получихме потвърждение от Европейската комисия по Временната рамка за държавната помощ и промените ще влязат в сила поетапно след сключване на допълнителните споразумения с осемте банки-партньори, които отпускат заемите. Надявам се този процес да се случи максимално бързо.

Колкото до малките и средните предприятия, които вече са изтеглили заем до 300 хил. лв., те могат да кандидатстват отново до достигане на 1 млн. лева.

- За кои компании е достъпна програмата?

- Програмата е отворена за всички компании, включително и тези от най-засегнатите сектори като транспорт, туризъм, производство, търговия. С разширяването на обхвата на програмата всяко предприятие, което изпитва трудности поради противоепидемичните мерки, може да кандидатства. Важна мисия за нас е да



Живко Тодоров, изпълнителен директор:

ББР е ефективна в програмите за подпомагане и развитие

Банката пое ролята на един от основните антикризисни инструменти на българското правителство

подкрепяме експорта на български стоки, структуроопределящите и клъстерно образуващите предприятия в регионите, от които зависи заетостта и около които се е зародила цяла екосистема от малък бизнес, а финансирането на МСП ще остане приоритетно, като минималната квота за тях ще е поне 60%.

- Какви са резултатите досега?

- По данни на търговските банки, с които ББР си партнира, всяка седмица средно по 50 компании получават одобрение за кредит. До момента от програмата за бизнеса са се възползвали над 1000 компании, за които

ББР е потвърдила гаранции върху финансиране в размер над 139 млн. лева

- Ще се удължи ли възможността за безлихвени кредити за хората, които не могат да работят поради епидемичните мерки?

- Вече сме внесли промените за одобрение. Експертите в ББР постоянно работят по адаптиране на програмите. Още в първите месеци след старта на програмата за физически лица, лишени от възможност да упражняват професиите си, бяха идентифицирани нови потребности. Например част от хората, които се бяха се върнали на работа от неплатен от-

пуск, все още не можеха да се справят финансово след извънредните мерки. Затова бе позволено те да получат заем и след неплатения отпуск.

Сега нашите експерти подготвиха вариант, при който срокът на тази програма да бъде удължен до 30 юни 2021 г. и с по-висока сума от сегашната - 6900 лв. Хората, вече използвали програмата, ще могат да кандидатстват отново за разликата в сумата - 2400 лв.

- Каква е оценката ви за програмите в помощ на бизнеса и хората досега?

- Ние осъзнаваме големите очаквания към ББР и се стремим да отговорим на тях. Колегите в банката работят с огромна отговорност и натоварване, за да може програмите да достигнат и да бъдат от полза за всички, които искат да се възползват от тях.

До момента търговските банки са поискали одобрение за кредити по двете гаранционни програми за над 231 млн. лв. Надявам се, промените да увеличат готовността на банките за финансиране и да забързат темпото на предоставяне на кредити. Ще трябва да се справим заедно с трудностите и през следващите месеци, затова очаквам банките партньори да продължат активното усвояване на договорения лимит за 600 милиона лева гаранции. От наша страна ще потвърдя готов-

ността да помагаме и сътрудничим по всички въпроси и ще продължим практиката одобрението на гаранция по всеки кредит да се дава в рамките на 24 часа.

- Как се справя българската икономика в кризата?

- Данните за заетостта и новорегистрираните в бюрата по труда често са по-показателни индикатори за остротата на кризата и справянето с икономическите предизвикателства, отколкото само стандартните количествени измерители на brutния продукт. Досега

покачването на безработицата у нас е под средното за ЕС

и далеч от нивата, достигнати след глобалната финансово-икономическа криза, но и осезаемо под очакванията от пролетта. Делът на индустриалното производство спрямо този на услугите е относително по-висок у нас, отколкото в по-развитите европейски икономики, а това е предпоставка за смекчаване на негативните ефекти. Това ни дава увереност, че пакетът от мерките на правителството и усилията на частния сектор дават резултат.

Добра новина също така е, че кризата ни завари с добре капитализирана и високоликвидна банкова система. Наличните буфери са съществени, капиталовата адекватност е по-висока от средната за Европа, през последните години сериозно бяха намалени делът на просрочията и проблемните кредити. Това ни дава известен оптимизъм за периода на възстановяване, през който банковата система у нас ще бъде един от главните двигатели на растежа.

- Успя ли ББР да излезе от ролята просто на насърчителна банка?

- Банките за развитие са ефективен инструмент на правителствата и пример за това е специалният мандат на ББР за изпълнение на двете гаранционни програми. Тази роля ще бъде от съществено значение и след края на пандемията и за по-мощни инвестиции в сферите на здравеопазването, транспорта, свързаността и дигитализацията. Управителният съвет на БНБ

определи ББР като една от осемте системно значими институции в банковата система,

които могат да играят и роля на буфери.

През ноември в Париж се състоя Първата глобална среща на публичните банки за развитие, които са около 450 в света. На тази среща се прие съвместна декларация с конкретна пътна карта и график за постигане на колективни резултати – не само по отношение на развитието на икономиката и предприемачеството след пандемията, но и по отношение на климата и зеления преход.

Ние работим в този контекст и по тази причина новата стратегия на ББР, която предстои да бъде внесена за одобрение от МС, е изградена върху подкрепа на програмите за възстановяване и развитие. Вече заявихме желанието си за участие в европейската програма InvestEU, ще започнем да отпускаме финансиране на български фирми, които имат одобрени проекти по Механизма за свързване на Европа, ще работим за финансирането на ключови инфраструктурни проекти за транспортна и дигитална свързаност, както и за енергийна диверсификация с рамките на инициативата „Три морета“. В този смисъл не смятаме да излизаме, а да разширяваме ролята на ББР като насърчителна банка.



Петър Андронов, председател на управителния съвет на Асоциацията на банките в България:



Петър Андронов е главен изпълнителен директор на ОББ и кьнтри мениджър на белгийската банковозастрахователна група КВС за България. Той е и председател на Управителния съвет на Асоциацията на банките в България (АББ), втори мандат.

До 2007 г. е главен директор в БНБ. От 2005 до 2007 г. е наблюдател и член на Европейския банков комитет и на Комитета на европейските банкови надзорници към ЕК. Преди покупката на ОББ от КВС през 2017 г. той оглавяваше Сибанк.

Банките са основен глобален играч в технологичната трансформация

РУМЯНА ДЕНЧЕВА

- Как се справят банките в пандемията, г-н Андронов?

- Един от ефектите, разбира се, е повишеният кредитен риск. В рамките на първия мораториум разсрочихме около 9 млрд. лв., или около 15% от кредитния си портфейл. Разсрочихме и реструктурирахме и доста кредити извън рамките на мораториума. Заради COVID-19 банките начислиха над 300 млн. лв. провизии повече в сравнение с миналата година. Заделени бяха буфери за потенциалните бъдещи загуби. От самото начало на пандемията банките работят с клиентите си да намерят решения на неочакваните им проблеми било в рамките на мораториума, или извън него.

Вторият ефект е свързан с това, че пандемията намали бизнес активността и потреблението, това води до по-ниски приходи от продажби на самите банки. Изостри се неимоверно въпросът за банковата ефективност и разходи.

- Но секторът остана стабилен.

- Да, по време на кризата благодарение на изискваните от регулациите капиталови буфери банките са устойчиви и могат да са част от решението, а не от проблема, както беше през Голямата рецесия. Съотношението на капитала от първи ред на българските банки например е близо 22% и е едно от най-високите в Европа.

- Какви промени и предизвикателства стоят

Дигитализацията ще принуди тях и клиентите им да се фокусират все повече върху сигурността си

пред банките?

- Едно от основните предизвикателства е дигитализацията. Банките са основен глобален играч в технологичната трансформация и ще бъдат сред първите, които ще се трансформират в дигитални и технологични компании. Нещо повече, самите те вече навлизат в сфери на услуги, които не само не са банкови, но не са изобщо финансови.

- В каква посока ще върви дигитализацията?

- Т.нар. Биг Тех компании не са се отказали да влязат в пространството на банките, но все по-често в партньорство с кредитните институции. Примери са Ситибанк и „Гугъл“ за сметки на клиенти, „Амазон“ и „Джей Пи Морган“, „Епъл“ и „Голдман Сакс“ при кредитните карти, масовото въвеждане от банките на „Гугъл пей“, „Епъл пей“, партньорството в разработки на отделни банкови иновации, предоставянето на облачни решения и т.н.

От своя страна, банките ще насърчават клиентите си все повече да използват дигитални канали и иновационни решения. Клиентите все по-видимо оценяват предимствата на модерните форми на банково посредничество, неговата бързина, удобство и ниската му цена. Почти всяка банка ще ви каже, че само от началото на тази година броят на ползвателите на дигитални ка-

нали най-малко се е удвоил.

- Възможна ли е симбиоза между банките и технологичните компании?

- Да, защото, докато Биг Тех мислят дали и как да станат и банки, а

самите банки мислят и работят по превръщането си в технологични компании,

Биг Тех са глобални монополисти и тепърва им предстои да бъдат наложени регулации. Засега обаче имат свобода и милиарди клиенти, т.е. специфични поведенчески лични данни, нещо, което никой друг не притежава в този обем и вид. Но осъзнават, че нямат специфичните данни за финансовите навици на потребителите, нещо, при което банките имат сериозно предимство. Симбиозата поне на първо време изглежда много вероятна.

Технологичните компании имат и друго огромно предимство - могат да работят дълго на загуба, да финансират растежа си, без да плащат дивиденди и въпреки това пазарите ги финансират заради залозите в дългосрочните им перспективи.

Банките са сериозно регулирани, не са даже и национални монополисти. Те инвестират мащабно в технологии, но не могат да си по-

зволят радикални стъпки, защото трябва междувременно да осигуряват и текущи печалби, за да бъдат харесвани от инвеститорите. На напредналите пазари виждаме дори, че вече над 70% от клиентите на старите класически банки ползват само дигитални услуги и едва 10% работят по стария начин - с клонове.

Дигитализацията ще принуди и банките, и техните клиенти да се фокусират все повече върху сигурността си, защото киберпрестъпниците също ще се фокусират върху нарасналите възможности.

- Регулациите ограничават ли развитието на банките?

- Класическите регулации за капитал, ликвидност и други банкови рискове не са повод за притеснение днес. Те са познати и приети, доколкото осигуряват устойчивостта на сектора.

Новите регулации, които са малко познати и засега частично пренебрегвани, са зелените регулации. Преди 20 години бяха пренебрегвани и правилата за борба срещу прането на пари, после банки платиха огромна цена за събития, открити в тяхното недалечно минало.

Зелените правила ще принудят банките да се съобразяват

с индивидуалния екологичен профил на всеки техен бизнес клиент, да дискриминират остарели и нереструктурирани производства и технологии, да внимават и за зеления си рейтинг, който вече става не по-маловажен от класическите кредитни рейтинги.

Друга регулаторна тенденция е ангажирането на кредитните институции чрез директивите за административен контрол на ЕС в контрол на данъчното поведение на клиентите им и евентуалните им действия за избягване на данъчни задължения.

Регулациите, които споменах, ще карат банките да искат все повече сведения и данни от клиентите, за да извършват проверките, които законодателството им налага. Факт е, че тези процедури са трудно разбираеми и дразнещи за клиентите, а за банките ще бъде предизвикателство да ги изпълнят с подходяща комуникация и минимална административна тежест за потребителите.

Регулациите и пазарните участници ще очакват все по-голяма прозрачност от банките, както и отговорно и равнопоставено третиране на масовите клиенти.

- Ще останат ли още дълго време лихвите ниски?

- Ниските лихвени проценти са основен въпрос за банките. Макар и нулевите лихви по депозитите да са неформална и по-скоро психологическа бариера, виждаме, че повечето банки в еврозоната трудно прекосяват нулевата граница по авоарите на дребните спестители.

Отрицателните лихви засега достигат многомилионните сметки на големите корпорации, преминаха през милионните сметки на физическите лица и големите и средни предприятия.

Слизането по-ниско изглежда малко вероятно, а и малките вложения са свръхчувствителни към разходите и при отрицателни лихви вероятно ще видим мащабна трансформация в пари в брой.

Същевременно инфлационни индекси и растежът

едва ли ще позволят на централните банки скоро да повишат лихвените проценти

Както наскоро се изрази един от водещите анализатори на „Файненшъл таймс“, на търговските банки ще се падне задължението да обясняват на клиентите защо по привлечените средства ще има дълго нулеви или дори отрицателни лихви.

- Но ниските лихви не стимулират ли кредитирането?

- За кредитополучателите лихвените проценти ще са привлекателно ниски. Банките ще търсят трудния баланс между изострения кредитен профил на клиентите и потребността да кредитират повече. Последното тримесечно изследване на ЕЦБ показва тенденция за затягане на кредитните стандарти в еврозоната. В същото време ясно се вижда и спадът на лихвените доходи, което ще принуди банките все пак да са по-активни, макар и по-селективни. COVID-19 ще остави лихвените проценти ниски за дълъг период от време, следователно лихвените приходи на банките ще са под сериозен натиск за дълго.

- Какви са очакванията ви за възстановяване на икономиката?

- Заради пандемията икономисти и анализатори развиха тезата за възстановяване на икономиката на две скорости. Бавната скорост е за сектори, които растат и се справят по-добре и по-бързо в добри времена, но потъват рязко при кризи. Тяхното възстановяване ще премине и през консолидации, което дългосрочно ще им даде устойчивост.

Участниците в тези сектори ще започнат да трупат резерви в добрите години и ще внимават повече при експанзия на икономиката. Банките също ще гледат с по-голямо внимание на компаниите от процикличните сектори, ще са по-взискателни и рестриктивни при кредитирането им и работата с тях. Дългосрочно това ще има силен стабилизиращ ефект.

Изглежда, че всички анализатори и специалисти надцениха до известна степен дълбочината на шока от първата вълна на пандемията. Видяхме на много места как по-добрите данни за икономиката през второто и третото тримесечие доведоха до еуфория. Сега обаче трябва да внимаваме да не подценим втората вълна, която може да е по-плитка, но ще и по-продължителна. Възстановяването на икономиката през третото тримесечие в много страни до над 90% от стойностите през 2019 г. накара мнозина да забравят корицата на „Икономист“ от пролетта за 90-процентовата икономика. А не трябва.

Кристоф де Мил, иновационен лидер и финансов директор на КВС Груп в България:

- Г-н Де Мил, беше ли вашият сектор повлиян от кризата с COVID-19 и по какъв начин?
- За клиентите ни промяната беше драстична - от банкиране в клоновете до дистанционно банкиране буквално за ден. Започнаха да използват картови разплащания много по-често в сравнение с плащания в брой, преминаха към комуникация с нас чрез дигиталните канали или контактните центрове. През този период, поне според нашите наблюдения, използването на дигитални банкови канали се увеличи с 20%.

Всъщност това, което финансовата индустрия вече правеше през последните 3-4 години, а именно разработване на дигитални услуги и подпомагане на клиентите ни да ги използват, COVID-19 осъществи за 3-4 месеца. Но това не се дължи само на външния натиск, ние вече работехме в тази посока.

От днешна гледна точка за хората е все по-удобно да правят повече дигитални трансакции и имат комфорта да търсят и да купуват все повече продукти в изцяло онлайн среда.

- Как се подготвяте за фазата след пандемията?

- Вярвам, че „постпандемичен“ е термин, който ще се задържи в речника ни предвид факта, че икономическите и социалните ефекти на COVID-19 ще бъдат валидни още дълго време. Ще направим услуга на себе си, ако помислим за приспособяване към новата реалност, създадена от пандемията: увеличената дигитализация на продукти, услуги и взаимоотношения, предизвикателството към традиционното работно място и работен ред и най-вече

възходът на персонализираните решения.

ориентирани към клиента, който отсега нататък ще има по-високи изисквания към всякакви услуги, включително финансовите.

Всичко това са процеси, започнали отдавна, които сега просто се ускоряват от COVID-19. КВС Груп винаги е работила в тази посока, но все пак скоростта се увеличи значително.

Нашата цел е да продължим с настоящия ни продуктов план, който разширява дигиталните ни услуги, предлагайки не само финансови продукти. Просто ще ги доставяме още по-бързо.

Често ме питат дали ще забравим напълно за физическите клонове на банката. Категоричен съм, че те няма да изчезнат. Контактът в тях ще бъде различен в бъдеще - например необходим за хората, които искат да си купят дом, да инвестират средствата си, имат претенции, свързани с недвижими имоти. Тази консултантска функция ще се запази - в такива моменти хората оценяват човешкия съвет. Хората ще ходят все по-рядко в клон на банка за трансакции, но ще го посещават за консултация и препоръка. Това е

голямото ни конкурентно предимство

пред онези играчи на пазара, които са изцяло дигитални. Не трябва да го отричаме, а да го подсилим. Нека да го нарека „дигитално, но с човешки подход“.

- Кои са основните дигитални услуги, които ОББ предоставя на клиентите си сега?

- Въсъщност в момента, когато толкова много хора работят отдалечено, повечето от услугите, предлагани в нашите клонове, могат също да се използват диги-

Дигитализация, движена от данните, но с човешки подход

Клиентите ще ходят все по-рядко в клон на банка за трансакции, но ще го посещават за консултация и препоръка



тално под някаква форма. Това може да стане онлайн, но и чрез мобилно устройство.

Вече можете да станете клиент на банката, без да посещавате клон - само с помощта на смартфон, след което, отново напълно дигитално, да кандидатствате и да вземете потребителски кредит.

Можете да откриете сметка или депозит, да платите сметките си за комунални услуги изцяло дигитално и без такси. Правим това именно с цел да насърчим хората да използват тези канали в настоящия момент. ОББ също така поддържа услугата

мултибанкинг

Направихме така, че нашите клиенти да могат да виждат сметките си от други банки само чрез нашето приложение ОББ Мобайл. Дори повече - прехвърлихме лоялната си програма UWIN отново в мобилно приложение. По този начин сме в състояние да мотивираме клиентите си, като им предоставяме отстъпки и бонуси, докато са в движение - в самите магазини, партньори на програмата ни за лоялност, били те физически или онлайн.

За да се случат много от тези процеси обаче, е необходимо да обърнем внимание на ключова услуга, която внедрихме след началото на кризата - електронния подпис. Вече не е необходимо да посещавате клон на банката, за

да подпишете документ. Създадохме услуга, чрез която всички договори могат да се подписват с електронен подпис.

- Какви са предпоставките за успешна дигитална трансформация?

- Има няколко елемента, които трябва да се споменат:

На първо място според мен иновациите не се създават от няколко души в организацията, работещи в изолирана лаборатория. Истински иновативната компания внедрява иновативния дух в цялата организация. Това е

промяна в начина на мислене за цялата компания

Иновациите са движени от технологиите. Но технологията сама по себе си не е достатъчна. Тя е от значение само тогава, когато ни помага да улесним живота си. Затова полезни приложения на технологиите, съвместяващи няколко различни решения едновременно - като например мобилни интерфейси с изкуствен интелект - това е нещото, което създава добавена стойност и ползност.

Мисля, че за да бъде една трансформация успешна стратегически, финансовата индустрия трябва да остане релевантна за своите клиенти, като се фокусира върху основната си дейност. Т.е. да предоставя отлични и безупречни банкови услуги. Но когато



Кристоф де Мил започва кариерата си в КВС Груп през 1995 г. След като 10 години заема различни мениджърски позиции в ритейл и МСП клоновата мрежа на групата, през 2006 г. се премества в Чехия. Там ръководи ритейл и МСП клоновата мрежа на CSOB Банк в продължение на 5 години.

От 2011 г. Кристоф де Мил е член на Управителния съвет на СИБАНК, където отговаря за направленията „Банкиране на дребно“, „Клонова мрежа“ и „Дистрибуционни канали и разплащания“. След като белгийската финансова група КВС Груп през юни 2017 г. придоби Обединена българска банка, Кристоф де Мил става член на кьнтри тийма на КВС Груп в България.

виждаме, че клиентите нямат проблем да купуват банкови продукти от големите технологични играчи, трябва да се уверим, че на свой ред ние също увеличаваме своето значение за клиентите, като им предлагаме

услуги отвъд банкирането

Услуги, които са важни за клиентите и които те биха се радвали да получат от своята банка с един-единствен контакт.

Да, без съмнение се конкурираме с финтех компаниите в тази трансформация. Но ние трябва да опростим нашите процеси, продукти и системи и тогава партньорството с финтех услугите може дори да се превърне в успех както за банковата индустрия, така и за финтех играчите. И най-важното - за нашите клиенти.

Последният елемент е сигурността - при тази трансформация към дигитални канали ние като банка трябва да работим за доверието на клиентите и да обърнем голямо внимание на сигурността на личните им данни. Това не важи само за банките - валидно е навсякъде.

- Какви ключови разработки планирате в скоро време?

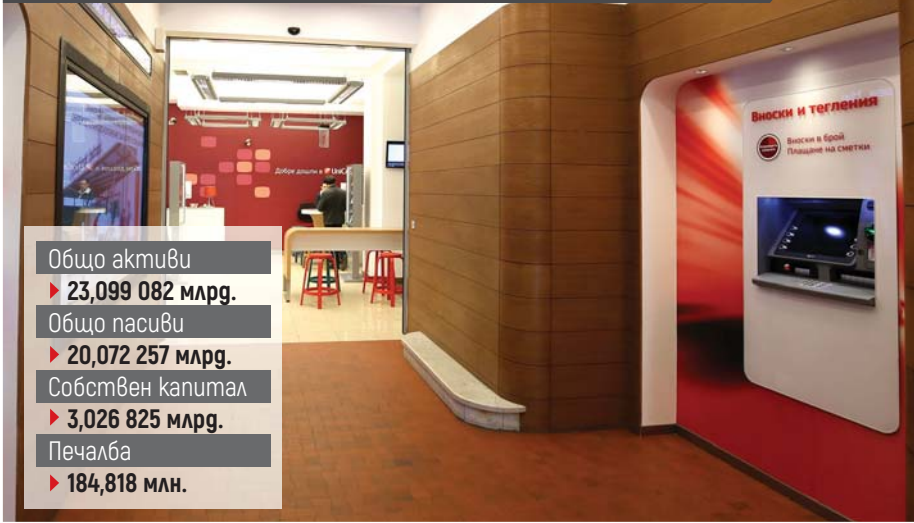
- Вярвам, че има един ключов двигател, който ще бъде движещата сила напред. Консултантската роля в нашите клонове, мобилните приложения и дигиталните услуги са тук, за да останат и ще преминат дори отвъд банкирането. Но всички тези услуги се управляват от данни.

Данните са новото електричество

Да бъдеш в помощ на клиентите си, означава също да предлагаш правилните услуги в правилното време чрез правилния канал. Предоставянето на подобни персонализирани услуги в един все по-дигитализиран свят може да стане само чрез познаване на нашите клиенти, а това се движи от данните и тяхното правилно използване.

СИСТЕМНО ЗНАЧИМИ БАНКИ

УниКредит Булбанк



Общо активи
▶ 23,099 082 млрд.
Общо пасиви
▶ 20,072 257 млрд.
Собствен капитал
▶ 3,026 825 млрд.
Печалба
▶ 184,818 млн.

Банка ДСК



Общо активи
▶ 22,330 990 млрд.
Общо пасиви
▶ 19,200 953 млрд.
Собствен капитал
▶ 3,130 037 млрд.
Печалба
▶ 140,018 млн.

Обединена Българска банка



Общо активи
▶ 11,655 267 млрд.
Общо пасиви
▶ 10,222 684 млрд.
Собствен капитал
▶ 1,432 583 млрд.
Печалба
▶ 64,940 млн.

Пощенска банка



Общо активи
▶ 11,416 346 млрд.
Общо пасиви
▶ 9,834 978 млрд.
Собствен капитал
▶ 1,581 368 млрд.
Печалба
▶ 114,363 млн.

Първа инвестиционна банка



Общо активи
▶ 10,476 617 млрд.
Общо пасиви
▶ 9,299 237 млрд.
Собствен капитал
▶ 1,177 380 млрд.
Печалба
▶ 38,355 млн.

Райфайзенбанк



Общо активи
▶ 9,713 798 млрд.
Общо пасиви
▶ 8,776 629 млрд.
Собствен капитал
▶ 937,169 млрд.
Печалба
▶ 22,778 млн.

Централна кооперативна банка



Общо активи
▶ 6,303 005 млрд.
Общо пасиви
▶ 5,721 238 млрд.
Собствен капитал
▶ 581,764 млрд.
Печалба
▶ 10,530 млн.

Българска банка за развитие



Общо активи
▶ 3,649 742 млрд.
Общо пасиви
▶ 2,148 409 млрд.
Собствен капитал
▶ 1,501 333 млрд.
Печалба
▶ 1,615 млн.

Ще изчезнат ли хартиените пари

Дигитализацията на банките и ограниченията, въведени заради COVID-19, може да се окажат ключови в бъдещето и да предизвикат изчезването на нещо, което съществува от 7000 години - хартиените пари.

Бумът на интернет търговията по време на пандемията и на плащанията от разстояние са в основата на мненията, че познатите хартиени пари са на път да останат в историята и да бъдат заменени от дигитални парични знаци.

Масло в огъня на тези прогнози наля и изявление на шефката на Европейската централна банка Кристин Лагард преди дни, че банката подкрепя въвеждането на цифрово евро. А неотдавна Валдис Домбровскис - еврокомисар по финансовите услуги, написа в туитър, че е „време да заменим монетите си с разплащателни карти, които са по-сигурни срещу заразата“.

Дори в Германия, където „парите в брой са кралят“, се очаква за първи път потребителите да са похарчили тази година повече средства чрез картите си, отколкото кеш, според доклад на Euromonitor International.

Дигитално евро би било електронна версия на евробанкнотите и евромонетите. То ще бъде законно разплащателно средство и ще бъде гарантирано от ЕЦБ. Дигиталното евро ще позволи за първи път на физически лица да имат депозити директно в ЕЦБ.

Както и парите в брой, дигиталното евро ще може да се съхранява извън банковата система - например в дигитален портфейл. Това ще позволи на гражданите и фирмите да правят всекидневните си разплащания по бърз, лесен и сигурен начин, посочва ЕЦБ в доклад за виртуалните пари, публикуван през октомври. Но с едно важно уточнение -



Централни банки проучват и изпробват цифрови валути, но засега кешът остава

дигиталното евро ще допълва парите в брой, няма да ги заменя. Пускането и трансферът на дигитално евро може да стават чрез технологията, известна като блокчейн, на която се основават криптовалутите.

Има обаче и рискове - от ЕЦБ посочват, че ако хората се откажат от традиционните сметки и се обърнат към дигиталните, това би отслабило банките в еврозоната.

Рискът би бил по-голям във време на криза, когато спестителите може да са изкушени да потърсят сигурност в дигиталното евро и да предизвикат масово теглене на пари от традиционните банки.

За да не се стига до това, ЕЦБ може да предложи да бъде ограничен броят на дигиталните евро, които притежава или обменя всеки. Опасенията, свързани с личните данни и възможността ди-

гиталното евро да се ползва за пране на пари, също ще бъдат отчетени.

Не само ЕЦБ говори и обмисля въвеждането на дигитална валута. Китайската централна банка например започна тестове с цифрова валута в четири града през април. Френската централна банка също стартира проучвания. И Япония засилва изследванията в тази посока.

Банката за международни разплащания - мрежа от централни банки, обяви през януари създаването на работна група, посветена на въпроса за дигиталната валута.

Дигитализацията е устойчива и многоизмерна тенденция, която постепенно обхваща и трансформира в дълбочина всички сектори, сред тях и банковия.

Преди точно една година Пощенска банка приключи за рекордно краткия срок от едва четири месеца оперативното сливане с Банка Пиреос България, което беше второ за финансовата институция в рамките на три години след придобиването през 2016 г. на Алфа банк - клон България. Непосредствено след бързото сливане банката продължи да развива и да обогатява стартиралите преди няколко години процеси на дигитализация.

Пощенска банка е сред първите, които имплементират високотехнологични иновации, свързани с прилагането на изкуствен интелект, обработката на големи масиви от данни, като по този начин следва всички световни тенденции в услуга на своите клиенти.

Предстои съвсем скоро да бъде въведен уникален за пазара мобилен портфейл, с който потребителите ще могат да получат още повече банкови

услуги през телефона си

Сред тях са добавяне на всички банкови карти в телефона, безконтактно плащане с телефона на ПОС терминал, управление на картите в мобилния портфейл като залагане на лимити за различните канали (ПОС, АТМ, плащане през интернет), възможности за добавяне на карти за лоялност, ваучери за отстъпки при наши партньори, директни преводи между потребителите на новата мобилна апликация към други сметки в Пощенска банка и в други български банки, както и към други карти в Европейския съюз.

Пощенска банка въвежда уникални зони за експресно банкиране и мобилен портфейл



Пощенска банка въвежда най-добрите световни практики в отговор на очакванията на съвременните потребители за повече бързина и удобство, затова и непрекъснато увеличава функционалностите, които предлага в своите дигитални зони за експресно банкиране. В момента те са достъпни в 32 офиса на банката в 15 града в страната, където клиентите на финансовата институция могат да се идентифицират с банковата си карта и да извършат сами около 90% от операциите, които се извършват от касиерите.



Клиентите все повече използват тези канали, които им гарантират бързи, умни и безпроблемни решения

Финансовата институция стартира цялостна промяна на широката си клонова мрежа и с най-новите дигитални зони за експресно банкиране клиентите имат възможност да извършват бързо своите трансакции, спестявайки си ценно време, а това е безспорно предимство в динамичното ежедневие. Чрез тази уникална за пазара услуга, въведена в унисон с най-добрите световни практики, служителите ще бъдат освободени от извършването на стандартни банкови

операции и ще могат да отделят повече време за консултиране на клиентите.

Дигиталните зони, които Пощенска банка откри в обновения облик на клоновата си мрежа, дават възможност за бързо, качествено и по-евтино обслужване на клиентите и са бъдещето на модерното банкиране. В момента те са

достъпни в 32 офиса в 15 града

в страната. Там клиентите могат

да се идентифицират с банковата си карта и да извършат сами около 90% от операциите, които се извършват от касиерите. На устройствата за самообслужване клиентите могат да внасят или теглят пари не само от своите карти, но и от свои сметки в банката; могат да нареждат преводи в левове от всички свои сметки в Пощенска банка. Могат да извършват справки по сметка или кредитна карта, да получават парични преводи от Western Union, да подават заявление за креди-

тен продукт или да погасяват задължения, а също и да плащат битови сметки от своята карта.

Пощенска банка планира да разшири допълнително функционалностите на дигиталните си зони, както и тяхното покритие в страната като част от стратегията си да предоставя отлично клиентско преживяване за всеки потребител.

Иновациите и дигиталните канали дават възможности, от които бизнесът и банковият пазар имат неотложна нужда. Пандемията бе ускорител на тази трансформация, за която се говори отдавна.

Пощенска банка се адаптира, в резултат на което успя да бъде по-бърза във въвеждането на иновации, защото дигиталното банкиране е важна част от каналите за обслужване и продажби и реалната ситуация още веднъж показва това. Нещо повече, кризата насърчи и клиентите да променят своето поведение и да започнат повече да използват тези канали, които им гарантират бързи, умни и безпроблемни решения.

Успешните компании в близко бъдеще ще са тези, които са готови на по-смели стъпки за осигуряване на

по-добро клиентско преживяване

Но ще бъде важно дигиталните решения да са съобразени с конкретния бизнес и клиентите му, а не самоцелно въведени.

След броени месеци - през април 2021 г., Пощенска банка навършва тридесет години от своето създаване. Финансовата институция ще продължава и занапред да развива електронните канали, сред които е и мобилното банкиране, като ги превръща в основен инструмент за ежедневно банкиране.

Секторът е стабилен - доказва го влизането на еврото и в Банковия съюз

От ЕЦБ направиха стрес тест на част от българските банки и те го издържаха успешно. След това България бе приета в чакалнята на еврото и в Банковия съюз.

РУМЯНА ДЕНЧЕВА

Последните публични данни на БНБ за банките показаха, че печалбата им намалява на годишна база. Но това не означава, че стабилността на сектора е намаляла, напротив - българските банки са с показатели, които надминават изискванията в ЕС.

А кризата, предизвикана от пандемията, не се е отразила на тази стабилност, показва статистиката на централната банка. Още през март, когато пандемията започна, управителят на БНБ Димитър Радев заяви, че парите на българските вложители са на сигурно място. И посочи, че българският банков сектор през последните години е преминал през мащабни проверки, които включваха оценка на качеството на техните активи и стрес тестове. А резултатът е ясен - търговските банки се държат изключително адекватно в тази среда, подчерта Радев.

А статистиката е категорична - последният анализ на БНБ за първото полугодие показва, че

активите на банковата система са се увеличили до внушителните 115,3 млрд. лева

Пазарният дял на петте най-големи банки се е повишил до 66,3% от общите активи. Намалява тежестта на дъщерните банки за сметка на местните, които вече притежават 22% от активите на банковата система.

Продължава ръстът на кредитите за домакинствата - със 198 млн. лв. повече на годишна база. Въпреки пандемията депозитите също нарастват - с 263 млн. до 97,8 млрд. лв. Домакинствата повериха за управление на банките близо 1 милиард лева повече, нефинансовите предприятия - 440 млн. лв., а държавното управление - 36 млн. лв. Валутната структура на спестяванията не се промени драстично - водещи са де-

Въпреки намалялата печалба, българските банки са с показатели, които надминават изискванията на ЕС

позитите в левове, които са 57,8%.

В анализите на централната банка се подчертава, че през второто тримесечие на 2020 г. банковият сектор в България е работел при понижена икономическа активност, повлияна от пандемията. Въпреки това банките са постигнали добра доходност и равнища на капиталовите съотношения, които са значително над регулаторните изисквания.

Въпреки опасенията се оказа, че и общият обем на необслужваните кредити към средата на 2020 г. се запази относително непроменен. А тенденцията вероятно ще остане до края на годината въпреки въвеждането на мораториуми върху плащанията по кредити заради COVID-19. Оказа се, че у нас това не е довело до тревожен ръст в необслужваните кредити.

Стабилното представяне на банковия сектор продължи и през втората половина на кризисната година. Обобщените данни до края на септември недвусмислено показват, че от 23 банки и клонове 22 са на печалба за деветмесечието. Тя е по-малка в сравнение с минали години, защото

банките заделят повече буфери заради забавящата се икономика

Общата печалба се е свила до 701 млн. лв. при 1,27 млрд. лв. за същия период на 2019 г. А през септември трезорите са спечелили скромните 15,7 млн. лв., което е най-ниското ниво от три години насам. Разходите за обезценки са се увеличили до 627 млн. лв. Разгръщането на кризата продължава да увеличава спестяванията

в банките - за деветмесечието фирмите са вкарали още 2,6 млрд. лв. до рекордните 30,6 млрд. лв., а домакинствата са увеличили спестяванията си с 830 млн. лв. до почти 60 млрд. лв. Банковите активи към края на кризисната година също гонят рекорд - 119,2 млрд. лв. към септември.

Заклученията са, че ликвидната позиция на банките е солидна и съотношението на покритие с активи е значително над изискваното минимално ниво от 100%. Размерът и съотношението на необслужваните кредити и аванси останаха почти без промяна - на ниво 6,4% от всички вземания на банките. Общата натрупана обезценка на кредитите и авансите намалява, а степента на покритие на брутните необслужвани кредити и аванси е над 40%. През кризисните месеци общият размер на рисковите експозиции намалява съществено с 6,1 млрд. до 62,8 млрд. лв. Регулаторният капитал се увеличи с 500 млн. до 14,5 млрд. лв.

Ключовите показатели като базовия собствен капитал и капитала от първи ред са съответно 13,9 млрд. и 14,1 млрд. лв.

Ликвидното покритие за банковата система е 258%

Увеличиха се резервите в централната банка с възможност за изтегляне, т.е. пари на банките, които могат да бъдат използвани при необходимост - с 1,4 млрд. до 15,2 млрд. лв.

Освен чистата статистика повече от доброто състояние на българските банки бе потвърдено и от Европейската централна банка. Преди година тя направи стрес тест на 6 финансови институции у нас и те се справиха.

ЕЦБ обяви, че са стабилни, показало детайлно проучване на активите и подлагането им на стрес тест. При това по най-тежкия от негативните сценарии според методиката - влошаване на макроикономическата среда, увеличаване на необслужваните заеми и загуби на банките вследствие от това.

Проверени бяха Уникредит Булбанк, Банка ДСК, ОББ, Първа инвестиционна банка, Централна кооперативна банка и Инвестбанк. В официалното съобщение се подчертава, че от този преглед ЕЦБ трябваше да придобие представа за състоянието на цялата банкова система у нас и да вземе важното за страната ни решение - да одобри или да отхвърли заявката на България да се присъедини към валутния механизъм ERM-2, наричан чакалнята на еврото, и към Банковия съюз.

В средата на тази година ЕЦБ официално обяви, че страната ни влиза в Банковия съюз и в ERM-2.

И разтълкува решението в оперативен план - БНБ преотстъпва надзорни и контролни функции към Европейската централна банка, която ще издава предписания, включително при нужда да назначава квестори или да отнема лицензи. Целта е да се гарантира, че след като влезем в еврозоната и получим достъп до ликвидността на Европейската централна банка, няма да се разкрият слабости на българските банки.

А от 1 октомври тази година ЕЦБ пое пряко надзора над Уникредит Булбанк, Банка ДСК, Обединена българска банка, Пощенска банка и Райфайзенбанк. Подборът е направен по два критерия - трите най-значими банки у нас и такива, които са част от значими групи.

С това решение контролът над 65,8% дял от активите на банковата система вече е под двоен надзор - на БНБ и ЕЦБ.



Атаки от бели хакери показват добре ли се пазят парите

Над 90% от успешните удари обаче са след пробив през софтуера и компютрите на клиентите

Все по-честото използване на онлайн банкиране и преводи от разстояние налага и все по-голяма защита на данните и на мрежите на банките, за да няма пробиви и кражба на пари.

Най-често банките използват за тестване на защитата си от киберпрестъпления външни компании, които се занимават със софтуерни атаки. Те умишлено атакуват платформи и защитни механизми, за да се открие кои точки са уязвими и да се вземат мерки за отстраняване на пробивите.

Наемат се специализирани фирми, които разбират от хакерство, поставят им се задача да пробият системата и ако успеят, показват слабите места,

които след това се отстраняват - така банкер описва използвания механизъм.

Отговорниците по сигурността в банките са установили, че вече е практика създаването на софтуер, който да се продава на престъпници, които го използват многократно, вместо да се наема хакер, през когото да се опитва пробив в системата.

Обикновено атаките срещу банките системи са три вида - чрез запълване на честотна лента на цялата мрежа, чрез запълване на целия ресурс на компонентите, достъпни през интернет - сървъри, рутери, защитни стени, а третият вид - да се атакуват специфични компоненти на сървърите

чрез деформирани пакети, които изглеждат като легитимен трафик.

Най-често за недопускане на пробиви в системите се използват т.нар. защитни стени. Ако филтърът им засече подозрителен трафик към системата, се отказва достъп. Те блокират достъпа на конкретни програми до интернет. Недостатък е, че понякога има фалшиви резултати и тогава стената блокира наистина сигурна уеб страница. Поради това част от банките използват и допълнителни устройства преди защитната стена.

Банкери предупреждават, че над 90% от хакерските атаки успяват след пробив през софтуера и компютрите на клиентите на банките, а не в този на самата банка. Поради това призовават клиентите им да защитят собствените си софтуерни системи.

Обрат в полза на потребителя:

Социалната дистанция приближи банката до клиентите

Съдържание от
UniCredit Bulbank

В края на годината традиционно различни организации обявяват дума на годината, цвят на годината, класация за годината... Без изненади речникът „Уебстър“ избра „пандемия“ за дума на 2020 г., а броени дни преди това речникът „Колинс“ обяви термина „локдаун“ за най-точно описващ годината. За УниКредит Булбанк думата на 2020 е „дигитализация“.

Първите две думи – „пандемия“ и „локдаун“ - ясно очертават от какво имат потребност клиентите и то е: да ползват повече банкови услуги и продукти от сигурността и удобството на дома си. И това да е лесно, защото работата с десетки и разнообразни приложения и платформи стана уморителна за всички.

Само за година

Развитието на дигиталните канали не е новост в стратегията на УниКредит Булбанк, но 2020 г. определено се превърна в годината на иновациите за водещата банка в страната.

От началото на годината клиентите на УниКредит Булбанк имат възможност да подписват документи и договори изцяло дистанционно в мобилното приложение „Булбанк Мобайл“.

За всяка нова сделка клиентът се свързва с Центъра за контакт с клиенти и не е необходимо да идва във филиала за подпис на договор на хартия.

От средата на май всеки българин може да стане клиент на УниКредит Булбанк, като си открие сметка със селфи - само с помощта на своя смартфон, като сваля „Булбанк Мобайл“

и следва описания процес. Необходимо му е единствено неговата лична карта.

Допълнително удобство за всички клиенти на банката, ползващи мобилно банкиране, е и предоставената възможност да заявят нова дебитна карта, да я получат вкъщи и да я активират в своето мобилно банкиране, при което получават и ПИН код.

С друг нов продукт на банката – наскоро представената шоппинг карта, нейните притежатели могат да разсрочат плащането на всяка своя покупка на няколко месечни вноски.

Плащанията – без контакт

Всички карти, издавани от банката, са безконтактни и това

опростява и ускорява плащанията. Очакванията на експертите на банката са за сериозно допълнително увеличаване на безконтактните плащания през 2021 г.

През 2020 г. УниКредит Булбанк даде възможност на всички свои картодържатели да плащат с телефоните си, като дигитализират картите си. Картодържателите на банката с карти Visa или Mastercard с iOS устройства могат да използват услугата Apple Pay. Картодържателите, независимо на кой от двата бранда, които ползват Android, пък могат да разчитат на своя дигитален портфейл.

Плащането с безконтактни методи, при това при повишения до 100 лева лимит, било то с карта или смартфон, се възприема като предимство и от гледна точка на извънредната ситуация с Covid-19.

А бъдещето?

За следващата година планове на банката са за нов дизайн на приложението „Булбанк Мобайл“, който да направи използването му още по-лесно. Ще бъде добавена възможност за заявяване на допълнителни продукти като кредитни карти, застраховки и инвестиции.



Основната цел на банката е да бъде близо до клиентите и мобилното приложение е идеалната платформа за това – 24 часа 7 дни в седмицата.

УниКредит Булбанк ще продължи да предлага на клиентите си лесни за използване банкови продукти и услуги.

„Искаме да улесним живота на нашите клиенти. За да постигнем това, в следващите

години ще им дадем възможност да извършват напълно дистанционно своите ежедневни и основни банкови операции – трансакции, плащане на битови сметки, получаване на карти вкъщи и дори закупуване на основни продукти като парични заеми или кредитни карти. Под дистанционно имаме предвид или със смартфон, или през център за контакт с клиенти, ако клиентът все пак иска да разговаря с банков служител“, обобщава Джакомо Волпи, директор „Банкиране на дребно“ в УниКредит Булбанк.

Социалната дистанция - необходимост заради пандемията, стана катализатор за развитие на платформите, чрез които банката е по-близо до клиентите повече от всякога.

Среден размер на таксите



Откриване на разплащателна сметка

- Откриване на разплащателна сметка в офис на банката1,94 лв.
- Откриване на разплащателна сметка в офис на банката с издаване на дебитна карта към сметката1,42 лв.

Обслужване на разплащателна сметка

- Обслужване на разплащателна сметка в офис на банката2,39 лв./мес.
- Обслужване на разплащателна сметка в офис на банката с издадена дебитна карта към сметката2,23 лв./мес.

Закриване на разплащателна сметка

- Закриване на разплащателна сметка в офис, открита до 6 месеца от датата на закриване3,00 лв.

Внасяне на средства по разплащателна сметка

- Внасяне на средства по разплащателна сметка в офис на банкатадо 3652 лв. - без такса

Теглене на пари в брой от разплащателна сметка

- На каса в офис на банката до 1000 лв.2,26 лв. (0,27% от сумата, мин. 2,80 лв.)
- С дебитна карта на АТМ, обслужвано от банката0,19 лв.
- С дебитна карта на АТМ, обслужвано от друга банка0,98 лв.

Плащане по директен дебит

- Към сметка при същата банка1,72 лв.
- Към сметка при друга банка3,39 лв.



Платежни операции, извършвани чрез платежна карта, включително чрез интернет

- Плащане с дебитна карта на ПОС, обслужвано от банката0,00 лв.
- Плащане с дебитна карта на ПОС, обслужвано от друга банка0,00 лв.

Кредитен превод

- На хартиен носител към платежна сметка при същата банка1,48 лв.
- Чрез онлайн банкиране към платежна сметка при същата банка0,43 лв.
- На хартиен носител през БИСЕРА към платежна сметка при друга банка3,25 лв.
- Чрез онлайн банкиране през БИСЕРА към платежна сметка при друга банка1,01 лв.
- На хартиен носител към платежна сметка на бюджета при същата банка1,56 лв.
- Чрез онлайн банкиране към платежна сметка на бюджета при същата банка0,49 лв.
- На хартиен носител през БИСЕРА към платежна сметка на бюджета при друга банка3,24 лв.
- Чрез онлайн банкиране през БИСЕРА към платежна сметка на бюджета при друга банка1,02 лв.

Периодичен превод

- Изпълнение на периодичен превод към платежна сметка при същата банка, заявен на хартиен носител1,23 лв.
- Изпълнение на периодичен превод към платежна сметка при същата банка, заявен чрез онлайн банкиране0,60 лв.
- Изпълнение на периодичен превод през БИСЕРА към платежна сметка при друга банка, заявен на хартиен носител2,43 лв.
- Изпълнение на периодичен превод през БИСЕРА към платежна сметка при друга банка, заявен чрез онлайн банкиране1,01 лв.



Ваня Манова,

Мениджър на Mastercard за
България, Северна Македония,
Албания и Косово

Covid-19 пандемията катализира множество процеси, наложи различни промени, но ни и предизвика да осъзнаем наистина ценните неща и да работим в посока не просто да ги запазим, а да ги подобрим. В тези предизвикателни времена ясно се открииха посоките, в които си струва да инвестираме знания и усилия в бъдеще.

Революционизирани
разплащания

2020г. беше безпрецедентна в много отношения. Светкавичната промяна в условия на световна пандемия повлия върху всички сектори - в банкирането, в бизнеса, в образованието, в цялостния начин на живот и ежедневието на хората. За няколко месеца се катализираха процеси по дигитализация, за които ние от Mastercard се подготвяме от над 10 години. Засилена дигитализация е неизменна стъпка в еволюцията на обществото и вярваме, че тя ще запази и увеличава своето темпо, а хората ще откриват все повече положителните ѝ аспекти, защото тя прави по-лесни, по-сигурни и по-бързи ежедневните процеси.

Последното проучване на Mastercard разкри, че тази тенденция среща и широка обществена подкрепа – 43% от анкетирани европейци от 12 държави оценяват нарастващата роля на дигитализацията особено в банкирането и личните финанси вследствие на COVID-19 като положителна.

Голям е делът и на българите, които са отворени към новите дигитални услуги, улесняващи живота: 62% от тях изразяват ентузиазъм към новите технологични решения, които са безопасни и улесняват финансовите им операции.

Същевременно банките остават основният и най-доверен източник на информация за управление на финансите. 71% от българите ги посочват като пръв избор за достоверна информация.

Банките се възприемат и като изключително устойчиви във времето от потребителите. 85% от европейците и 91% от българите вярват, че банковите клонове ще съществуват и след 10 години.

Високото доверие към банковите институции и нарастващата положителна оценка на дигитализацията като цяло се срещат и при решенията за онлайн банкиране и мобилни плащания. За тях европейците изтъкват, че: спестяват време (63%), лесни са за употреба (57%) и са подходящи за начина им на живот – мобилни, динамични, забавни и гъвкави (33%).

У нас 98% биха обмислили използване на дигитални банкови решения: 44% заради сигурността; 37% заради удобството; 34% заради по-ниски такси и привилегии.

В последните няколко години всички банки у нас работят усилено, за да доставят на клиентите си

2020 – ускорителят за дигитални иновации



Кажи Здравей на мобилните плащания и наградите.



Плащай мобилно с Mastercard® за минимум 4 лв. поне 15 пъти във всеки от трите етапа на кампанията и може да спечелиш електрически велосипед, топ модел смартфон, смарт часовник или смарт слушалки.

Виж пълните условия на [mastercard.bg/contactless](https://www.mastercard.bg/contactless)

43% от европейците отчитат като положителна нарастващата роля на дигитализацията по отношение на банкиране и лични финанси според проучване на Mastercard

нови дигитални решения за управление на финансите, разработват мобилни портфейли и имплементират най-новите технологии на глобални играчи като Apple и Google.

Вярваме, че независимо от развитието на ситуацията около COVID-19, веднъж възприети от потребителите, гъвкавите дигитални решения за разплащане ще срещат все по-широк прием, тъй като хората от личен опит ще се убедят в предимствата им и ще ги предпочитат и в бъдеще.

Доверието е заслужено

75% от всички трансакции на Mastercard в цяла Европа вече са безконтактни. Зад електронните разплащания с Mastercard днес стоят сложни технологични решения. Те отдавна излизат извън сферата на чисто финансовите опе-

рации и адресират нови потребителски нужди: решения за сигурност, защитена електронна идентичност, биометрия и други ключови елементи от инфраструктурата, която стои зад възможността днес да ползваме смартфона си за почти всички ежедневни дейности - максимално улеснени и защитени.

Бумът на мобилните портфейли, с които плащането става без физическа платежна карта, а с няколко докосвания на смартфона, се дължи на развитието на технологии, в които Mastercard още преди десетилетие започна да инвестира приоритетно – „Цифрово активиране“ (MDES) или Mastercard Digital Enablement Service. MDES позволява чувствителната информация за платежната карта да бъде заменена с цифров токен, който е уни-

кален за смарт устройството и неизползваем никъде другаде. Токенизацията и криптографията правят мобилното плащане най-сигурното. Когато потребителят използва кредитна или дебитна карта Mastercard с дигитален портфейл, действителните числа на картата не се съхраняват на устройството и не достигат до ПОС терминала на търговеца. Те биват маскирани с уникален за устройството токен и комбинирани с динамичен код за сигурност, който е уникален за всяка трансакция.

Силата е в партньорството

Част от дългогодишната философия на Mastercard е да намира утвърдени партньори и с обединената си експертиза да постигаме максимално гъвкави, сигурни и удобни решения

за потребителите. Когато говорим за партньорства, вярваме, че едно плюс едно винаги е повече от две, тъй като постигнатите синергични резултати надхвърлят простото обединение на услуги.

В партньорствата във финансовия сектор вярват и 75% от европейците, участващи в проучването на компанията за дигиталните финансови услуги. За България този процент е още по-висок – 81%, като за водеща причина четирима от десет българи посочват факта, че според тях Mastercard е надежден партньор. Това е индикатор за нас, че общите ни усилия са видими, а иновациите - търсени.

Партньорствата на Mastercard с банки и финтех компании позволяват множество нововъведения, сред които увеличаване на възможностите за безконтактни трансакции.

Всички съществуващи на пазара в България мобилни портфейли на банки, финтех и телекоми са разработени със и издават Mastercard, като в над 70% от тях Mastercard е единственият бранд карта: UniCredit Булбанк, Първа инвестиционна банка, Phyre, A1 Wallet, Pay by VIVACOM, БАКБ с B@CB Pay.

Преди няколко седмици гигант като Google идентифицира българския пазар като един от десетте в Европа, където да разшири обхвата на Google Pay. Това е голямо събитие в сектора, защото Google Pay предлага едно от най-добрите клиентски изживявания, което пък позволява на хиляди потребители да се убедят в удобството на технологията и съответно очакваме голямо увеличение на мобилните плащания в страната. Горди сме, че заедно с нашите партньори от Paynetics успяхме да предложим и предоставим тази услуга и за потребителите на българския мобилен портфейл phyre наравно с големи международни банки и финтех компании.



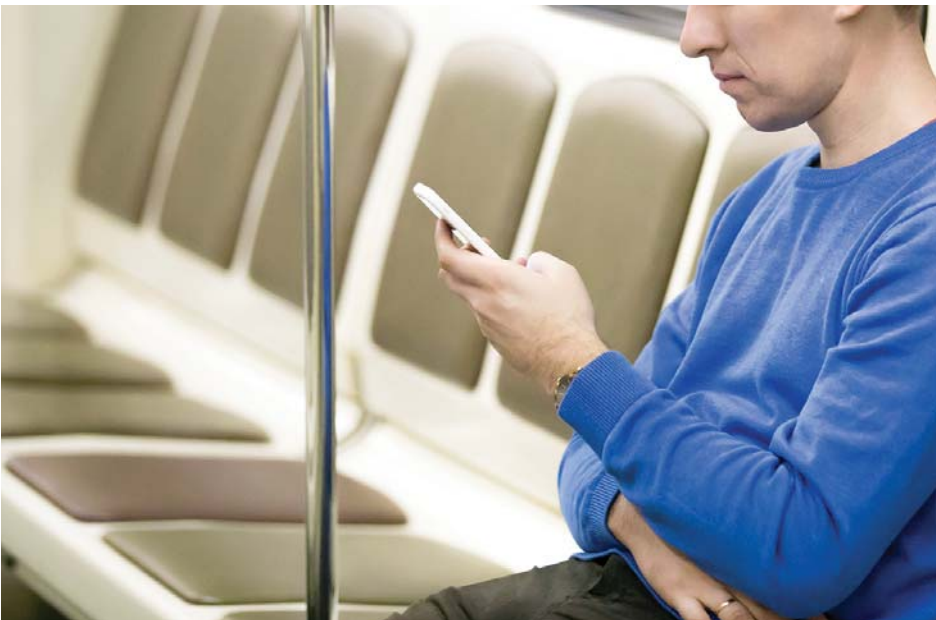
Как да защитим парите си

1. Сменяйте паролите

Дори да ви се струва досадно, го правете колкото се може по-често, защото това е един от най-надежните начини да се защитите от хакери. А за тези, които не искат да помнят пароли, вече има услуги като мениджър на пароли, където те се пазят.

2. Избягвайте ползването на обществен Wi-Fi при онлайн банкиране

Обществените интернет мрежи най-често нямат пароли, защитата при тях е занижена и данните ви лесно могат да бъдат откраднати. Ако все пак ви се наложи да използвате обществена мрежа, проверете дали адресът на банката ви започва с https - това означава, че страницата е криптирана и защитата е висока.

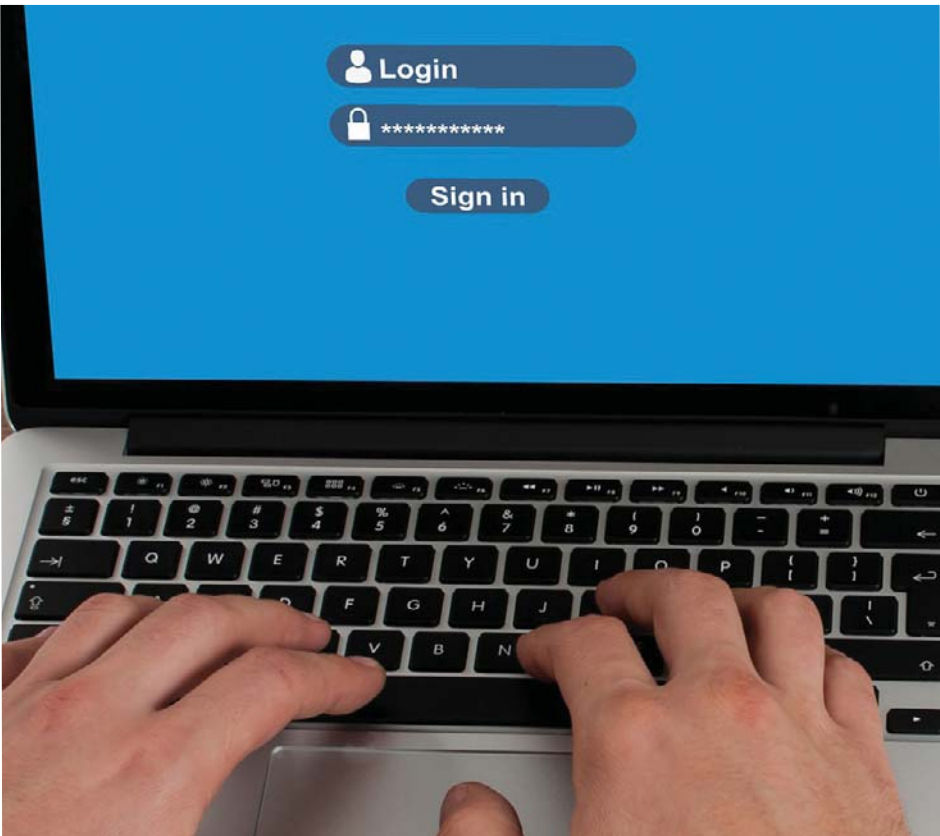


3. Добре е да имате идентификация с два фактора

Т.нар. 2FA услуга не е задължителна, но дава допълнителна защита. Обикновено клиентът получава съобщение с еднократна парола всеки път, когато влиза в акаунта си. Ако някой друг се опита да проникне, се получава текст с код и да има време за реакция.

4. Трийте имейли от непознати податели

Т.нар. фишинг атаки през имейли са познати отдавна. Не отваряйте съобщения, в които се иска лична информация, дори имейлът да е изпратен от уж вашата банка. Още повече че от банката ви няма да искат лични данни в имейл. Само в краен случай използвайте автоматично влизане.



5. Без настройки за автоматичен вход

Не слагайте настройки за автоматично влизане в акаунта ви, дори да изглежда удобно, че не трябва да помните пароли, защото при изгубване на телефона или лаптопа друг може да се разпореги с парите ви.

6. Изтеглете приложение на телефона си за онлайн банкиране

Онлайн банкирането през телефона е много по-удобно чрез съответното приложение на банката ви. А и мобилните устройства по-трудно се пробиват от хакери. Вземете всички мерки за заключване на телефона си - парола, разпознаване на лице или пръстов отпечатък

7. Актуализация на софтуера

Инсталирайте актуализациите на софтуера на компютъра или мобилното устройство, защото с тях идват и най-новите версии на защитните програми и антивирусни системи.



8. Направете си регистрация за SMS

Получаването на съобщения при извършването на дадена операция може да е полезно, ако някой друг се опитва да открадне парите ви. Така ще сте сигурни, че плащане е извършено само когато вие сте го наредили.

9. Редовно проверявайте извлеченията

Редовната справка за наличности и движения по сметките ви дава представа с какво разполагате. И бързо може да забележите, ако има нередности, и да сигнализирате банката си.